Ricerca ITB: recensioni sempre più essenziali per gli hotel

Secondo un'inchiesta realizzata dalla **ITB** sia sui viaggiatori che sugli albergatori, il peso delle recensioni online per la prenotazione della propria vacanza continua a crescere: **il 96% dei viaggiatori le consulta e l'82% indirizza i propri programmi di viaggio grazie a queste**. Tra le recensioni, una volta pernottato nell'hotel scelto, il 70% si dice d'accordo su quanto aveva letto e il 20 lo giudica addirittura meglio. Anche se non credono ai numeri ufficiali dei siti di recensione online che affermano come solo una percentuale tra l'1 e il 5% delle review siano false: gli interpellati pensa infatti che circa il 30% delle recensioni siano false, ma che, grazie agli alti volumi delle stesse, sia facile farsi un'idea corretta della struttura.

Se passiamo ai **direttori degli hotel**, dei 1500 interpellati solo il 22% ammette di utilizzare un software specifico per valutare i commenti online, malgrado ben il 94% pensino che le recensioni influenzino i viaggiatori in modo decisivo, con l'83% che pensa di attirare nuova clientela grazie a reviw positive e l'81% che crede di poter costruire l'immagine dell'hotel grazie anche a questi commenti.

"Con l'obiettivo di smarcherare le false recensioni gli utenti visitano più siti di recensioni – afferma il responsabile scientifico della **ITB Berlin Convention Roland Conrady -,** facendoci dire che più commenti ci sono meglio è. Commenti che non devono essere lasciati in pasto al web. Anzi. I responsabili marketing delle strutture li devono utilizzare, includendo quelli positivi nelel loro strategie di promocomunicazione e facendo tesoro di quelli negativi per cambiare i servizi dell'hotel".